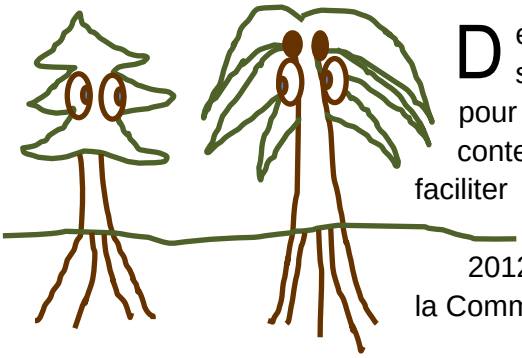
Comment être efficace en contexte interculturel?

Par Frédérique Voyer, conseillère pédagogique, Centre Saint-Michel, Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke



Depuis plusieurs années, Mme Guadalupe Vento, spécialiste en gestion de la diversité, offre des formations pour favoriser une démarche d'intervention efficace en contexte interculturel. Cet article donne quelques pistes pour faciliter les interventions dans nos centres d'éducation des adultes. Il résume brièvement l'atelier du 1er novembre 2012 auquel participaient une vingtaine de professionnels de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke.

FACE À FACE, VALEURS QUI S'ENTRECHOQUENT

Dans sa relation avec l'autre, chaque personne d'une culture différente vit un choc face à l'autre, autant nous-mêmes que la personne immigrante. Dans les écoles et les centres, les enseignants se sentent souvent démunis, parfois même incompétents, dans leurs approches en contexte interculturel avec leurs élèves et les parents.

Pour que la communication interculturelle soit efficace, il faut bien connaître et comprendre les codes de part et d'autre. Il faut traduire les attitudes, les comportements ainsi que le langage verbal et non verbal transmis par l'autre. Il est nécessaire aussi d'apprendre à exprimer clairement nos messages pour être bien compris de l'autre. C'est tout un bagage d'habiletés à développer.

Avant d'envisager les moyens pour communiquer efficacement, Mme Vento aborde avec les participants comment composer avec le choc, les réactions et les deuils que la différence leur fait vivre. En plus de nous ramener à nos exigences personnelles et professionnelles, les parallèles que nous établissons entre notre culture et celle des autres nous ramènent souvent à notre propre identité. Cet « effet miroir » que provoquent les relations interculturelles entraîne souvent des bouleversements profonds qui nous placent face à nos propres comportements et attitudes faisant parfois surgir des émotions intenses.

CONNAÎTRE LA PERSONNE, SA SITUATION ET SON CONTEXTE MIGRATOIRE

Les personnes immigrantes ont deux points en commun : elles sont séparées de leur milieu d'origine et elles se sont expatriées pour le bien de leurs enfants. Au-delà de la connaissance de la culture d'origine de la personne, il est avant tout nécessaire de s'informer de son profil socio-économique. Certaines caractéristiques sont essentielles à connaître afin de savoir à qui on a affaire pour mieux comprendre ses agissements :

- Depuis combien de temps l'adulte ou l'enfant habite-t-il au Québec? Un nouvel arrivant est une personne qui réside ici depuis moins de 7 ans.
- Que faisait-il chez lui? Vivait-il en ville ou en montagne à 2 km de son voisin, quel métier exerçait-il, était-il patron, employé?
- Quel a été son contexte migratoire? A-t-il vécu dans un camp de réfugiés pendant longtemps? Arrivé ici, aura-t-il à côtoyer des subalternes, lui qui était un patron vénéré dans son pays?
- Quelle est sa situation familiale : un enfant est-il resté dans son pays d'origine? A-t-il perdu un être cher pendant une guerre? Quelle importance accorde-t-il à la foi à la suite d'un choc post-traumatique?
- Quelle a été son expérience d'intégration?

Il est important pour nous de reconnaître l'identité métissée des jeunes en particulier. Pendant la journée, ils peuvent se comporter à la québécoise pour ensuite reprendre des habitudes plus traditionnelles en retournant à la maison. Ils se sentent souvent coincés entre les valeurs d'ici et celles de leurs parents, auxquelles ils adhèrent aussi. L'enseignant n'a pas à accentuer la brèche pour éviter que la personne ne se coupe de ses racines. Il aura plutôt à lui faciliter la tâche pour que le passage se fasse en douceur.

UN MODE D'EMPLOI POUR BIEN SE FAIRE COMPRENDRE DE L'AUTRE

L'enseignant, ou celui qui est en interaction avec une personne immigrante, aura avantage à rapidement agir à trois niveaux :

- établir un lien de confiance;
- installer sa crédibilité;
- placer ses limites tout en conservant le lien de confiance.

La politesse et le sourire sont deux incontournables pour créer un lien de confiance. Le sourire signifie : « je n'ai rien contre toi ». Mme Vento parle même de déférence dans le rite de contact à créer. Au lieu de parler du temps qu'il fait comme nous avons l'habitude de le faire au Québec, il est plus utile de s'informer de la famille. Laissons de côté les questions qui se répondent par « oui » ou par « non », mais posons plutôt des questions ouvertes. Car une réponse « oui » tient lieu d'accusé-réception pour plusieurs personnes immigrantes.

Il est normal que des comportements opposés aux nôtres heurtent profondément nos valeurs. Dans nos interventions, il est important de rester authentique en utilisant « une clé » qui nous permet d'entrer en contact sans outrepasser nos valeurs. Par exemple, si le sourire nous paraît trop forcé, utilisons une approche différente qui demeure aimable et polie.

Loin de nous faire perdre du temps, cette prise de contact préalable essentielle permet par la suite d'installer sa crédibilité et d'user de son influence. Pour passer un message, un contenu ou pour faire une entente, il faut donc aller droit au but sans aller trop vite. Face à une demande, rien ne sert de brandir un « non ». Certaines personnes immigrantes, qui ont eu à se battre pour faire valoir leurs droits, ont développé des stratégies comme l'insistance, la culpabilisation ou la menace de recourir au député ou au conseil des commissaires. Comme avec toute personne habile dans les négociations, tel un adolescent, on peut demander à la personne de nous proposer une solution après avoir mentionné des limites. L'utilisation du « je » est de rigueur comme dans « je peux vous accueillir à 15 heures au plus tard ». Il faudra prévoir être conséquent en surveillant la cohérence.

Si on ne peut répondre favorablement à une demande, une fois après avoir bien expliqué, on mentionne en souriant : « malheureusement, ce n'est pas possible », suivi d'un silence. « Il faut simplement conclure en expliquant une seule fois, lentement et pédagogiquement; surtout ne pas réexpliquer », mentionne Mme Vento. On peut poursuivre en disant gentiment : « J'aurais aimé continuer à parler avec vous, mais je suis occupé. Au revoir! »

Des formules permettant de créer des complicités sont à prévoir afin d'entretenir les relations. Par exemple, on peut saluer dans la langue d'origine ou encore demander des nouvelles de la mère malade. Alors qu'au Québec la modestie est de mise, on sait que le sens de l'honneur est primordial pour plusieurs personnes immigrantes. C'est pourquoi il est essentiel de ne pas faire perdre la face aux personnes.

Au Québec comme ailleurs, la crédibilité au plan professionnel s'établit par les fonctions. Mais dans plusieurs cultures, le respect s'établit à travers d'autres rôles comme les rôles familiaux et l'expérience de vie. Il faut donc tenir compte de la hiérarchie dans les relations, lors d'une rencontre avec enfants, jeunes, moins jeunes, parents, hommes et femmes. Si notre crédibilité est bien installée, notre réputation fait rapidement son chemin auprès des autres membres de la famille qui nous reconnaîtront une place comme si on faisait partie de la famille. Dans certains cas, il faudra répliquer avec tact « malheureusement, j'ai des obligations familiales » pour décliner une invitation. On ne pourra invoquer des raisons mineures, mais des raisons d'ordre familial sont justifiées.

FAMILLES PLUTÔT QUE COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Mme Vento conclut sur l'importance de ne pas faire des regroupements ou des associations qui n'en sont pas. À l'époque où le Québec accueillait, à Montréal surtout, des populations nombreuses de Grecs ou d'Italiens, une unité d'origine, de langue et de religion caractérisait ces regroupements que l'on pouvait qualifier de communautés. Aujourd'hui, c'est différent. Par

exemple, on ne devrait pas dire « les immigrants », « les latino-américains », « les Bhoutanais », etc. Chez les gens d'origine afghane, par exemple, les ismaéliens sont différents des autres familles, car ils ne sont pas musulmans. Chez les Haïtiens, certains sont catholiques, d'autres pratiquent le Vaudou, certains sont bien nantis, d'autres sont démunis. Ces différences sont importantes. La couleur de la peau crée aussi des distinctions entre les personnes d'une même origine : les teints clairs, les peaux noires, les nez aquilins, les yeux en amande ou ronds, etc.

Le Québec d'aujourd'hui, plutôt que d'accueillir des communautés culturelles, accueille des familles. « En mettant les gens au pluriel, indique Mme Vento, on leur met des menottes. » Après tout, au Québec, les gens ne sont pas tous pareils non plus. Quand on met les gens au pluriel, il n'y a pas de solution pour intervenir efficacement.